

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**SEDE QUITO**

**CARRERA:  
PSICOLOGÍA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:  
PSICÓLOGA**

**TEMA:**

**SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO A CINCO  
FAMILIAS DE COLABORADORES DE LA EMPRESA GRUPO SAN  
FRANCISCO COMO ESTRATEGIA PARA EL MEJORAMIENTO DEL  
DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERÍODO DE ABRIL A MAYO DEL 2017,  
DESDE EL ENFOQUE SISTÉMICO**

**AUTORA:**

**NATALIA DE LOS ÁNGELES MONTENEGRO BEJARANO**

**TUTORA:**

**CATYA XIMENA TORRES CORDERO**

**Quito, julio del 2017**

### Cesión de derechos de autor

Yo/ Nosotros Natalia de los Ángeles Montenegro Bejarano, con documento de identificación N° 171413378-0, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy/somos autor/es del trabajo de grado/titulación intitulado: "Sistematización del proceso de acompañamiento a cinco familias de colaboradores de la empresa Grupo San Francisco como estrategia para el mejoramiento del desempeño laboral en el período de abril a mayo del 2017, desde el enfoque sistémico", mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Psicóloga, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autor/es me/nos reservo/reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

(Firma)

A handwritten signature in blue ink, reading "Natalia Montenegro B.", is written over a dotted line. The signature is enclosed within a blue oval.

Nombre: Natalia Montenegro

Cédula: 171413378-0

Fecha: Julio 2017

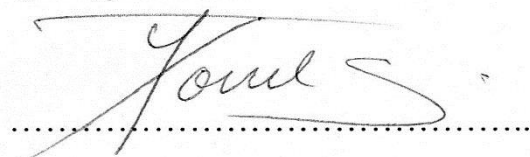
### **Declaratoria de coautoría del docente tutor/a**

Yo, declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el trabajo de titulación:

*Sistematización del proceso de acompañamiento a cinco familias de colaboradores de la empresa Grupo San Francisco como estrategia para el mejoramiento del desempeño laboral en el período de abril a mayo del 2017, desde el enfoque sistémico.*

Realizado por Natalia de los Ángeles Montenegro Bejarano obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, julio 2017

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Catya', is written over a horizontal dotted line.

Catya Ximena Torres Cordero

CI: 1712628625

## Carta de autorización de la empresa

Quito, Marzo 24 de 2017

SEÑORES

UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA

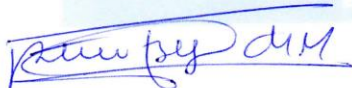
PRESENTE

De mis consideraciones.-

En mi calidad de representante legal de la empresa GRUPO SAN FRANCISCO me permito comunicarles que se ha autorizado a la señora NATALIA DE LOS ANGELES MONTENEGRO BEJARANO con cédula de identidad # 171413378-0 para que realice su trabajo de titulación utilizando datos y haciendo estudios dentro de la organización.

Sin más que manifestar me despido.

Atentamente,



Sra. Bertha Bejarano

GERENTE GENERAL

## **Dedicatoria**

El presente trabajo lo dedico con amor a mis hijas. Natasha que me acompañó desde el inicio de mi carrera y durante todos los años de estudio; a Samanta que estuvo a mi lado todo el tiempo hasta finalizar este proceso; ellas son mi motivación y mi fuente de inspiración, son quienes han compartido conmigo día a día, me han brindado su amor incondicional y me han sabido comprender las largas horas de trabajo y esfuerzo que se requieren para culminar con éxito este trabajo.

A mis padres Marcelo y Bertha por apoyarme siempre y por ser los autores de mi existencia.

A mi esposo Paúl, por ser un buen padre para mis hijas y brindarme siempre palabras de ánimo para que esta meta se cristalice en una hermosa realidad.

## **Agradecimiento**

En este largo camino recorrido hasta llegar a la culminación de mis estudios universitarios, han intervenido de una u otra manera distintas personas a las que quiero agradecer.

A Dios, por haberme dado la vida y salud.

A la Universidad Politécnica Salesiana y a todas sus autoridades por convertirse en mi alma mater y permitirme crecer tanto profesional como personalmente.

A mis profesores por guiarme en este largo camino hacia el conocimiento.

Y, a mi tutora Msc. Catya Torres, quien supo motivarme y orientarme con esmero para la culminación de mi trabajo.

## **Resumen**

Esta sistematización del proceso de acompañamiento a cinco familias de colaboradores de la empresa Grupo San Francisco tuvo como finalidad recuperar la experiencia para comprender cómo la estructura y la dinámica de las familias de los colaboradores está en interacción con los procesos en el ámbito laboral.

La familia es considerada como un sistema abierto en el que todo lo que ocurre a un integrante de la misma afecta a todos los integrantes de dicho sistema; y a los otros sistemas con los que interactúa.

Desde un enfoque sistémico se hace el proceso de acompañamiento con la familia y se observa las interacciones con el sistema laboral, para identificar cambios en las dos instancias, desde las percepciones de un observador de primer orden.

Se evidencia que la estructura y dinámica familiar es un factor en constante relación con el desarrollo del colaborador en la empresa; así cuando surgieron crisis en el ámbito familiar, también se observa que el desempeño laboral descende y se manifiesta en amonestaciones escritas, llamadas de atención, atrasos, ausentismo y quejas de clientes.

Con el acompañamiento a las familias de los colaboradores se logró mejorar el desempeño laboral de los mismos y a nivel familiar se logró una reestructuración.

Con este proceso se reconoce que la familia y la empresa interactúan y generan una conexión empresa-familia-individuo y por tanto deben ser vistos de manera articulada.

**Palabras clave:** Estructura familiar, dinámica familiar, acompañamiento familiar, desempeño laboral.

## **Abstract**

This systematization of the accompaniment's process with five workers' families of the company Grupo San Francisco had the purpose of experienced their situation in order to understand how the families' structure and dynamics interact with work performance.

The family is considered as an open system in which everything that happens to a member of the system affects all the members of the system, even affecting the other systems with which it interacts. From a systemic approach, we made the process of companion with the family, and the interactions with the labor system are observed, to identify changes in the two instances, from the perceptions of a first order observer.

It is evident that family structure and dynamics are factors in constant relation with worker's development in the company; so when crisis in the family hit, it is evident that work performance declines, and it is manifested in written reprimands, attention calls, delays, absenteeism and customer complaints.

With the companion to worker's families it was possible to improve their work performance and a restructuring of the family core was achieved. In this process it is possible to recognize that the family and the company interact and generate a company-family-individual connection and therefore they must be seen in an articulated way.

**Key words:** Family structure, family dynamics, family support, work performance.



## Índice

Introducción .....	1
PRIMERA PARTE .....	3
1. Datos informativos del proyecto .....	3
2. Objetivo de la sistematización .....	4
3. Eje de la sistematización. ....	4
5. Metodología de la sistematización .....	9
6. Preguntas clave.....	11
7. Organización y procesamiento de la información.....	11
8. Análisis de la información .....	18
SEGUNDA PARTE .....	20
9. Justificación.....	20
10. Caracterización de los beneficiarios .....	23
11. Interpretación.....	25
12. Principales logros del aprendizaje .....	30
13. Conclusiones .....	35
14. Recomendaciones.....	37
15. Bibliografía .....	38

## **Índice de Tablas**

Tabla 1. Familia E.....	12
Tabla 2. Familia H.....	13
Tabla 3. Familia A.....	14
Tabla 4. Familia P .....	15
Tabla 5. Familia L.....	16
Tabla 6. Cambios de las familias frente a cambios en el ámbito laboral .....	17

## **Índice de Figuras**

Figura 1. Flujograma del proceso de acompañamiento .....	10
--	----

## **Índice de Anexos**

Anexo 1. Trabajadores Escogidos .....	41
Anexo 2. Tipo de faltas cometidas .....	42
Anexo 3. Trabajadores más sancionados .....	43

## **Introducción**

La familia, considerada como sistema, es la encargada de brindar bienestar psíquico a todos sus miembros; de allí la importancia de trabajar con ella y sus subsistemas, además de la interacción con otros sistemas del contexto con los que mantiene relación; sin embargo siendo la familia un sistema sustancial para el desarrollo social y de los individuos, no es visibilizada desde el ámbito laboral y tampoco se considera la interacción existente entre estas dos instancias.

El propósito de este trabajo es establecer la relación que existe entre la familia y el desempeño laboral mediante la experiencia de acompañamiento que se realiza a cinco familias de colaboradores vinculados a la empresa Grupo San Francisco de la ciudad de Quito, entre los meses de abril y mayo del 2017; desde la exploración de la estructura, dinámica familiar y la articulación de los eventos familiares con sucesos en el ámbito laboral.

Se constata que las crisis experimentadas en el sistema familiar repercuten en el sistema laboral, a tal punto que generan ausentismo, bajo rendimiento, quejas de clientes y consecuentemente amonestaciones escritas y verbales, así como el incremento de presión en el colaborador. De igual forma la presión en el ámbito laboral genera en la familia desequilibrio en la estructura, conflictos en la pareja y además repercute en el tema de crianza de los hijos.

Con el proceso de acompañamiento lo que se logra es que los miembros del sistema familiar hagan una observación de la estructura y dinámica de sus familias, reflexionen

en torno a ella, caminen hacia una reestructuración en la cual el colaborador está inmerso y simultáneamente articulen un mejor desempeño laboral.

Finalmente se efectúa la socialización del proceso realizado con la empresa y ésta empieza a distinguir a la familia como una entidad importante para generar un mejor desempeño laboral del colaborador, es decir la familia es visibilizada por la empresa y promueve la relación que existe entre individuo-familia-trabajo.

## **PRIMERA PARTE**

### **1. Datos informativos del proyecto**

a) Nombre del proyecto:

*Sistematización del proceso de acompañamiento a cinco familias de colaboradores de la empresa Grupo San Francisco como estrategia para el mejoramiento del desempeño laboral en el período de abril a mayo del 2017, desde el enfoque sistémico.*

b) Nombre de la institución:

Grupo San Francisco.

c) Tema que aborda la experiencia:

La experiencia del proyecto se basa en identificar las relaciones existentes entre la estructura, dinámica de cada una de las cinco familias de los colaboradores de la empresa Grupo San Francisco y su relación con el desempeño laboral.

Cabe indicar que se define como estructura “el conjunto invisible de demandas funcionales que organizan los modos en que interactúan los miembros de una familia” (Minuchin, Familias y terapia familiar, 1982, pág. 86).

d) Localización:

Las familias con las que se trabajó se encuentran domiciliadas en el Distrito Metropolitano de Quito, sector sur y la empresa a la que pertenecen los colaboradores de estas familias se encuentra ubicada en el sector centro.

## **2. Objetivo de la sistematización**

Es trabajo realizado tiene como resultado la reestructuración de la familia. De acuerdo con Minuchin (1982) “las operaciones de reestructuración son las intervenciones terapéuticas que la familia debe enfrentar en el intento de lograr un cambio terapéutico” (pág. 204), es decir la familia genera este cambio en el sistema y de igual manera con este proceso de acompañamiento se logra un mejor desempeño laboral del colaborador.

## **3. Eje de la sistematización.**

Se considera las interacciones existentes entre estructura, dinámica familiar y desempeño laboral.

### **3.1 Desempeño laboral**

El desempeño laboral es un concepto asociado con el funcionamiento y la generación de productividad en la empresa. En este sentido la conceptualización del desempeño laboral que hace referencia a:

El desempeño ha sido definido a lo largo de la historia por diversos investigadores. Por ejemplo, la Society for Industrial and Organizational Psychology (1987) definía al desempeño como la efectividad y el valor de la conducta laboral y sus resultados, es decir, que el desempeño era igual a la efectividad o la productividad, por lo que no existía una definición específica. Fue Murphy (1990) quien separó estos tres términos, definiendo la productividad como el resultado entre las variables resultantes y las variables invertidas, éste afirmaba que el tiempo de trabajo no está dedicado sólo a realizar tareas identificables en un análisis



del puesto. Por lo que el desempeño es el conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o la unidad organizativa en la que la persona trabaja. (Rodríguez, 2013/2014, pág. 5).

Cabe indicar que las conductas de los colaboradores de una empresa se fundamentan en todo un contexto global en el que está inmerso la familia.

### **3.2 Estructura familiar**

De acuerdo con Salvador Minuchin (1982) se considera a la estructura familiar como “el conjunto invisible de demandas funcionales que organizan los modos en que interactúan los miembros de una familia” (pág. 86).

Al considerar este concepto se señala que también forman parte de la estructura otros elementos como son los subsistemas, los límites y fronteras, la jerarquía, manejo del poder, las reglas y los roles.

El sistema está compuesto por otros elementos denominados subsistemas y estos a su vez forman parte de un sistema más amplio que es el suprasistema; éste último incluye todos los demás elementos que están en contacto con el sistema familiar como es el trabajo, los amigos, el colegio y otros; que ayudan a favorecer y optimizar el crecimiento del sistema familiar.

Dentro de la familia existen tres subsistemas principales: el conyugal, el parental y el fraterno. El subsistema conyugal, está formada por dos personas de sexo diferente que se unen para formar una familia.

El subsistema parental, se conforma con el nacimiento del primer hijo en donde los padres cumplen con funciones de cuidado y protección de los niños.

El subsistema fraterno, está constituido por los hermanos, en donde los niños conseguirán experimentar relaciones con sus iguales.

### **3.3 Dinámica Familiar**

Según plantea Nelson Arias citando a Minuchin (1986) se entiende por dinámica familiar como:

Suscitados en el interior de la familia, en donde todos y cada uno de los miembros está ligado a los demás por lazos de parentesco, relaciones de afecto, comunicación, límites, jerarquías o roles, toma de los aspectos decisiones, resolución de conflictos y las funciones asignadas a sus miembros (Borja, 2013, pág. 12).

Desde esta perspectiva se propone el análisis de los procesos familiares desde el modelo estructural que toma en cuenta varios factores determinantes en la familia como son los límites, roles, etc.

### **3.4 Relación sistema familiar-sistema laboral**

También se debe considerar la relación que existe entre la familia y el ámbito laboral ya que estos dos contextos interaccionan mutuamente y deben tener un equilibrio como menciona Alicia del Río (2016), gerente de Manpower, empresa costarricense especialista en Recursos Humanos:

Cuando estas prioridades no pueden ser completamente atendidas se convierten en problemas familiares que generan estrés, preocupación, impotencia, frustración y también enojo. Dichas emociones de los trabajadores inciden en baja autoestima; además, una actitud intolerante e inseguridad personal. En el terreno laboral estos factores se traducen en falta de concentración, distracción, mal humor y falta de compromiso.

La consecuencia de estos comportamientos se refleja finalmente en un mal servicio a clientes internos y externos, baja calidad del trabajo realizado, utilización de más tiempo del que requieren las tareas y mala relación con jefes y compañeros, entre otros. (Alfaro, 2017).

## **4. Objeto de la Sistematización**

Recuperar la experiencia de intervención con cinco familias de colaboradores de la empresa Grupo San Francisco de la ciudad de Quito, realizada entre los meses de abril y mayo de 2017 considerando la interacción entre estructura, dinámica familiar y desempeño laboral.

Según Minuchin (1982) “el objetivo de las intervenciones en el presente es el sistema familiar (...) una transformación de su estructura permitirá al menos alguna posibilidad de cambio” (pág. 38).

Se generó un cambio en el colaborador en cuanto a su desempeño laboral el cual se evidencia bajos niveles de ausentismo, atrasos, amonestaciones escritas, verbales y quejas de los clientes. A nivel familiar se evidencia un cambio en la reestructuración del sistema.

Según la teoría de los sistemas existe un cambio de primer orden que es el cambio 1 y un cambio de segundo orden que es el cambio 2, el objetivo de este último cambio es crear nuevas pautas de conducta, nuevas estructuras familiares y el desarrollo de mejores aptitudes para resolver problemas. Como menciona F. Simon, H. Stierlin y L. Wynne

El concepto de cambio de segundo orden fue introducido en la psicoterapia, en general, y en la terapia familiar, en particular, por Watzlawick, Weanklandy y Fisch (1974). Este concepto ha resultado de enorme importancia porque, frente a las ideas tradicionales sobre el cambio, apporto una explicación factible de la manera en que algunas intervenciones terapéuticas bien intencionadas podrían producir cambios desproporcionadamente grandes en los sistemas familiares (F.B.Simon, 1993, pág. 49).

## **5. Metodología de la sistematización**

Se ha efectuado un proceso de acompañamiento a familias y colaboradores y se busca la creación de aprendizajes a partir de la recuperación de esta experiencia.

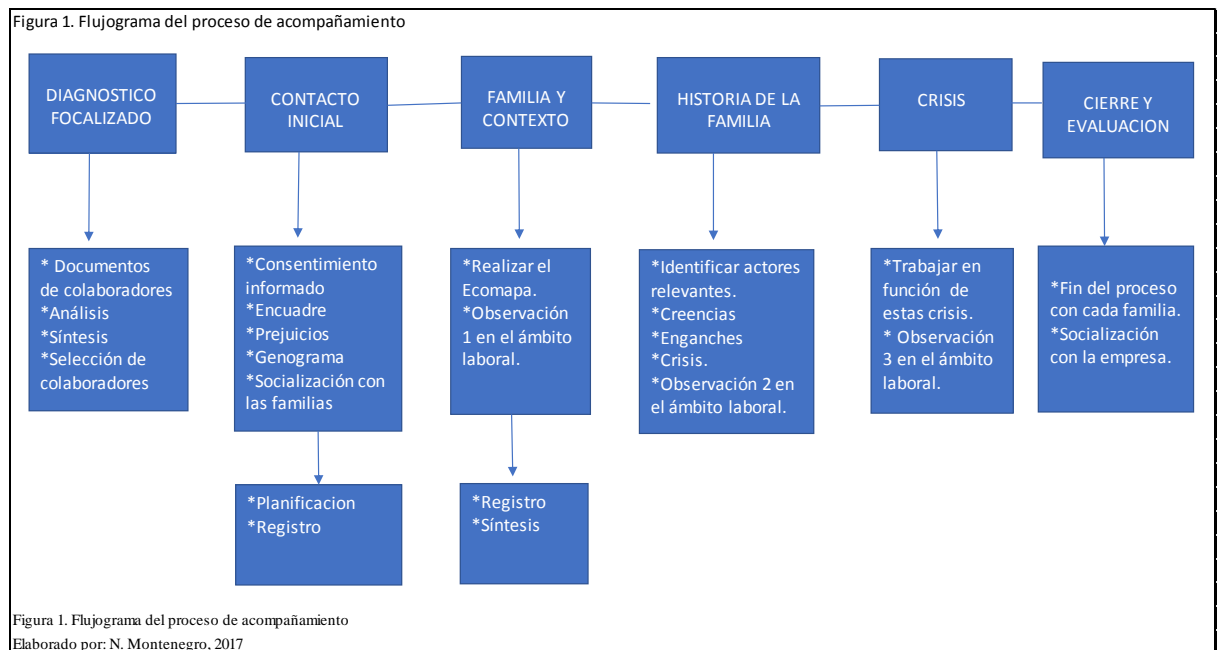
En este sentido la sistematización representa una articulación entre teoría y práctica y sirve a los dos campos. Por un lado apunta a mejorar la práctica, el acompañamiento, desde lo que ella misma nos enseña; de otra parte, aspira a enriquecer, confrontar y modificar el aprendizaje teórico actualmente existente, contribuyendo a convertirlo en una herramienta realmente útil para entender y transformar nuestra realidad.

Para elaborar esta sistematización se utiliza un enfoque cualitativo que señala que:

La fenomenológica, que a partir de la década de los sesenta va adquiriendo el protagonismo en la investigación del ámbito de la enseñanza. Busca comprender los fenómenos sociales desde la propia perspectiva del actor. Pretende comprender en un nivel personal los motivos y creencias que están detrás de las acciones. Según expresa Jack Douglas, las fuerzas que mueven a los seres humanos como seres humanos y no simplemente como cuerpos humanos... son “materia significativa” [ideas, motivos internos y sentimientos]. Utilizan técnicas como la observación, la entrevista en profundidad... que generan datos descriptivos. En general, es denominada como Investigación Cualitativa (etnográfica, investigación de campo, investigación interpretativa, observación participativa...) (Rosario Quecedo Lecanda, 2002, pág. 7).

Se inicia con una recopilación de información documental de los registros hechos durante el acompañamiento a las familias de los colaboradores y de las fichas de observación en el contexto laboral.

Para una mejor comprensión se presenta el flujograma del proceso que se ejecutó tanto con las familias como en el ámbito laboral.



Luego de la recopilación de información se efectúa el procesamiento de la misma, se clasifica la información considerando la correspondencia con el ámbito, es decir familia y laboral, posteriormente se seleccionan datos generados por los participantes que serán vaciados en matrices en las que se busca enfatizar los niveles de cambio detectados tanto en el ámbito familiar como el laboral y se procede al análisis que se describe en el numeral siete.

## **6. Preguntas clave**

### **a) Preguntas de inicio:**

¿Cómo así surge la idea de realizar el proceso de acompañamiento?

¿Bajo qué criterios se selecciona a los colaboradores para el proceso?

¿Cómo se vende la idea en la empresa?

¿Cómo asumen los colaboradores de la empresa la propuesta?

### **b) Preguntas interpretativas:**

¿Existe una correlación entre las dificultades que atraviesan los sistemas familiares y el desempeño laboral de los trabajadores?

¿Cómo incide el acompañamiento familiar en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa grupo San Francisco?

¿Quiénes se benefician con el proceso de acompañamiento a familias?

### **c) Preguntas de cierre:**

¿Cuáles son los cambios en el sistema familiar?

¿Cuáles son los cambios evidenciados en el colaborador?

¿Cuáles son los cambios en la empresa en la que trabajan?

## **7. Organización y procesamiento de la información**

Se presentan en primera instancia matrices que resumen los cambios enunciados por cada una de las familias y colaboradores de manera separada.

Posteriormente se muestra una matriz que resume los cambios a nivel familiar condensando la experiencia de las cinco familias y a nivel de los colaboradores en el contexto laboral para confrontar los mismos.

**Tabla 1. Familia E**

	Parámetros Explorados		Ámbito Laboral	
			Antes del acompañamiento	Después del acompañamiento
SESIÓN 1	*Estructura Familiar *Dinámica Familiar	Información basada en el análisis del genograma (sesión 1) Familia con soporte Límites Difusos Hijos parentales Alianza madre-hija Familia con hija adolescente Familia Aglutinada	Ausentismo	Disminución de ausentismo
SESIÓN 2	*Relaciones con el contexto	Información basada en el ecomapa (sesión 2) Poco comunicativa Impuntual Sentimental Relaciones distantes	Tímida Callada Distante Registro 2. Colaborador (DH,2017)	Mejor relación con los compañeros Registro 4. Colaborador (NA,2017)
SESIÓN 3	*Identificación de actores relevantes *Creencias *Crisis	Información basada en el registro 3 (sesión 3) Roles Madre- Hijo-Hija Creencias religiosas marcadas Violencia Intrafamiliar Separación y posterior divorcio	Llamadas de atención	Disminución de llamadas de atención
SESIÓN 4	*Situación de crisis	Información basada en el registro 4 (sesión 4) Separación y posterior divorcio	Atrasos	Disminución de atrasos
SESIÓN 5	* Tarea *Cierre	Información basada en el registro 5 ( sesión 5) Proyecto de Vida	Atrasos	Mejora en su relación con los clientes Registro 5 (colaborador DH,2017)

Nota: Los atrasos, ausentismo y llamadas de atención es información en base a documentos de la empresa año 2017

Elaborado por: N. Montenegro, 2017



**Tabla 2. Familia H**

	Parámetros Explorados		Ámbito Laboral	
			Antes del acompañamiento	Después del acompañamiento
SESIÓN 1	*Estructura Familiar *Dinámica Familiar	Información basada en el análisis del genograma (sesión 1) Familia acordeón Límites difusos Coaliciones matrimonio por embarazo Alianza madre-hija Periferia Familia con hija adolescente Familia Aglutinada	Amonestaciones escritas	Disminución de amonestaciones escritas
SESIÓN 2	*Relaciones con el contexto	Información basada en el ecomapa (sesión 2) Relaciones distantes	Confictivo compañeros  Registro 2. Colaborador (NA,2017)	Mejor relación con los compañeros  Registro 5. Colaborador (NA,2017)
SESIÓN 3	*Identificación de actores *Creencias *Crisis	Información basada en el registro 3 (sesión 3) Roles Madre-Hija-padre Creencias marcadas con la religión Violencia Intrafamiliar Separación	Llamadas de atención  Registro 2. Colaborador (DC,2017)	Disminución de llamadas de atención
SESIÓN 4	*Situación de crisis	Información basada en el registro 4 (sesión 4) Conflicto conyugal por infidelidad y economía	Mal humor	Disminución de llamadas de atención
SESIÓN 5	*Tarea *Cierre	Información basada en el registro 5 (sesión 5) Escribir como se mira Antes/Después	Atrasos	Disminución de atrasos

Nota: Los atrasos, ausentismo y llamadas de atención es información en base a documentos de la empresa año 2017

Elaborado por: N. Montenegro, 2017

**Tabla 3. Familia A**

	Parámetros Explorados		Ámbito Laboral	
		Información basada en el análisis del genograma (sesión 1)	Antes del acompañamiento	Después del acompañamiento
SESIÓN 1	*Estructura Familiar *Dinámica Familiar	Familia de tres generaciones Límites Difusos Periferia padre Nacimiento del primer hijo Familia Aglutinada	Atrasos	Disminución del atrasos
SESIÓN 2	*Relaciones con el contexto	Información basada en el ecomapa (sesión 2) Estrecha relación con su contexto	Quejas de los clientes Atrasos	Disminución de atrasos Buena relación laboral Disminución de quejas de los clientes Registro 5.( Colaborador BA,2017)
SESIÓN 3	*Identificación de actores *Creencias *Crisis	Información basada en el registro 3 (sesión 3) Roles Madre- Hija-Padre Creencias marcadas Violencia Intrafamiliar en la familia de origen	Amonestaciones escritas	Disminución de amonestaciones escritas
SESIÓN 4	*Situación de crisis	Información basada en el registro 4 (sesión 4) Formación de la familia y crisis de transición	Llamadas de atención	Disminución de llamadas de atención
SESIÓN 5	*Tarea *Cierre	Información basada en el registro 5 ( sesión 5)	Llamadas de atención	Disminución de llamadas de atención

Nota: Los atrasos, ausentismo y llamadas de atención es información en base a documentos de la empresa año 2017

Elaborado por N. Montenegro, 2017

**Tabla 4. Familia P**

	Parámetros Explorados		Ámbito Laboral	
		Información basada en el análisis del genograma (sesión 1)	Antes del acompañamiento	Después del acompañamiento
SESIÓN 1	*Estructura Familiar *Dinámica Familiar	Familia de tres generaciones Límites Rígidos Escolaridad del hijo Poca comunicación Familia Desligada	Atrasos	Disminución en los atrasos
SESIÓN 2	*Relaciones con el contexto	Información basada en el ecomapa (sesión 2) Relaciones Distantes	Serio y distante  Registro 2. (Colaborador NA, 2017)	Trata de tener una mejor relación con sus compañeros  Registro 5. (Colaborador NA, 2017)
SESIÓN 3	*Identificación de actores *Creencias *Crisis	Información basada en el registro 3 (sesión 3) Roles Madre- Hijo- Padre Creencias marcadas Relación con la familia de origen distante	Atrasos	Disminución de los atrasos
SESIÓN 4	*Situación de crisis	Información basada en el registro 4 (sesión 4) Relaciones deficientes con respecto a la comunicación en la familia de origen.	Atrasos	Disminución de los atrasos
SESIÓN 5	*Tarea *Cierre	Información basada en el registro 5 ( sesión 5) Escribir una carta	Llamadas de atención	Disminución de las llamadas de atención

Nota: Los atrasos, ausentismo y llamadas de atención es información en base a documentos de la empresa año 2017

Elaborado por N. Montenegro, 2017

**Tabla 5. Familia L**

	Parámetros Explorados		Ámbito Laboral	
		Información basada en el análisis del genograma (sesión 1)	Antes del acompañamiento	Después del acompañamiento
SESIÓN 1	*Estructura Familiar *Dinámica Familiar	Familia Psicosomática Límites Difusos Alianza padre-hijo Periferia esposo Escolaridad de los hijos Familia Aglutinada	Amonestaciones escritas	Llamadas de atención
SESIÓN 2	*Relaciones con el contexto	Información basada en el ecomapa (sesión 2) Relaciones distantes	Quejas de Clientes Quejas de los compañeros Registro 2. (Colaborador NA, 2017; Directivo BB, 2017)	Quejas de compañeros y jefes Registro 5. (Colaborador NA, 2017; Directivo BB, 2017)
SESIÓN 3	*Identificación de actores *Creencias *Crisis	Información basada en el registro 3 (sesión 3) Roles Madre- Hijos-Padre Creencias marcadas Uso de drogas esposo	Llamadas de atención	Llamados de atención
SESIÓN 4	*Situación de crisis	Información basada en el registro 4 (sesión 4) Accidentes que tuvo el hijo Uso de drogas	Ausentismo	Llamadas de atención
SESIÓN 5	* Tarea *Cierre	Información basada en el registro 5 ( sesión 5) Cómo se mira antes/después	Atrasos	Llamadas de atención

Nota: Los atrasos, ausentismo y llamadas de atención es información en base a documentos de la empresa año 2017

Elaborado por N. Montenegro, 2017

**Tabla 6. Cambios de las familias frente a cambios en el ámbito laboral**

<b>FAMILIA</b>	<b>CAMBIOS EN LA FAMILIA</b>	<b>CAMBIOS EN EL ÁMBITO LABORAL</b>
E	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Cambio en los roles</li> <li>* Límites Claros</li> <li>*mejor relación subsistema fraterno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*disminución de ausentismo</li> <li>* disminución de llamadas de atención</li> <li>*disminución de atrasos</li> <li>*mejor relación con los compañeros</li> </ul>
H	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Límites Claros</li> <li>*Coaliciones</li> <li>* Alianzas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* mejor motivación</li> <li>*disminución de atrasos</li> <li>* disminución de llamadas de atención</li> <li>*mejor relación con sus compañeros</li> <li>* disminución de amonestaciones escritas</li> </ul>
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Límites Claros</li> <li>*mejor relación subsistema parental</li> <li>* mejor relación subsistema conyugal</li> <li>* Reflexión del ciclo vital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*disminución de llamadas de atención</li> <li>* disminución de quejas clientes</li> <li>*disminución de atrasos</li> <li>* disminución de amonestaciones escritas</li> </ul>
P	<ul style="list-style-type: none"> <li>*límites rígidos</li> <li>*mejor relación subsistema parental</li> <li>*mejor relación subsistema conyugal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Relaciones con los compañeros</li> <li>*disminución de atrasos</li> <li>*mejor nivel de motivación</li> </ul>
L	<ul style="list-style-type: none"> <li>* límites difusos</li> <li>*Periferia del padre</li> <li>* Conflicto en el subsistema conyugal</li> <li>*Alianzas madre-hijos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* se mantienen las llamadas de atención</li> <li>*quejas de los clientes y jefes</li> <li>*no existe una buena relación con los compañeros</li> </ul>

Nota: Tomado de las tablas 1-2-3-4-5 de los cambios de la familia frente a cambios en el ámbito laboral.

Elaborado por N. Montenegro, 2017

## **8. Análisis de la información**

El análisis se realiza en función de los registros de cada sesión de acompañamiento familiar, así se revisan genogramas, ecomapas y los relatos en torno a la historia familiar y eventos de crisis. Luego se considera lo que se logra recopilar y registrar en la ficha de observación elaborada en el contexto laboral en relación a como ha sido su rendimiento laboral a partir de los acompañamientos.

Posteriormente una vez recopilada y ordenada la información de todo el proceso de acompañamiento con las cinco familias se realiza una primera lectura e interpretación en lo que respecta al acompañamiento.

A partir de la primera lectura e interpretación en función de los registros se elabora la matriz final en la que consta un resumen general de cada colaborador en función a los cambios presentados en el sistema familiar y se los contrasta con los cambios que han tenido en el contexto laboral.

Posteriormente se procede a validar los datos de la matriz en la que consta el acompañamiento con cada familia tomando en cuenta los parámetros exploratorios más relevantes y a su vez se analiza lo que se observa y se dice de cada colaborador en el ámbito laboral.

Una vez establecido este análisis surgen una serie de interrogantes enfocadas en el cambio que consta en el literal 6 de este documento y que guían la reflexión frente a los resultados observados.

Una vez con la información organizada y las interrogantes sugeridas se confronta con la teoría para la cual se ha sustentado en la obtención de una gran cantidad de acepciones basados en la teoría sistémica familiar y humanista en el refiriéndonos a autores como Virginia Satir y Salvador Minuchin (1982). Para finalmente arribar a las conclusiones de este trabajo.

## **SEGUNDA PARTE**

### **2.1 Justificación**

El proyecto de acompañamiento a las familias de los colaboradores de la empresa Grupo San Francisco surge a partir de un diagnóstico (Montenegro, 2017) realizado en el que se evidencia que un 20% (ver anexo 1) de los colaboradores presenta un bajo rendimiento laboral.

Esto se lo corrobora con la base de datos de la empresa en la que señalan que existen trabajadores con amonestaciones verbales-escritas, documentos de quejas de clientes, documentos de atrasos e inasistencias. (Andrade, Registros de la empresa Grupo San Francisco, 2017).

En virtud de lo encontrado se enfatiza en explorar la relación existente entre el trabajador y su familia como dos instancias que deben ser consideradas para que dicho trabajador tenga un mejor desempeño laboral.

De acuerdo a Clarck (2000), citado por Lambert (1990) ningún modelo ha descrito la complejidad de la interacción entre trabajo y familia que dé cuenta de las características individuales y situacionales que producen equilibrio o conflicto entre trabajo y familia y, que a su vez, provea de una estructura para promover una integración de estas esferas en el



individuo. La incorporación de políticas organizacionales fomentadoras de la integración familia-trabajo reduce, significativamente, los niveles de ausentismo y mejoran el desempeño laboral en general. (Andrés Jiménez Figueroa, 2008) (pág. 23).

Como podemos palpar la relación entre familia y trabajo es un tema que se debe tratar y en el que no se ha puesto atención en el ámbito organizacional.

Es así que se propone trabajar con la familia pues ésta es la unidad primaria de la sociedad y es la encargada de transmitir creencia, tradiciones, fortalezas, vulnerabilidades, valores culturales y lineamientos que permite una interacción cotidiana de sus miembros dentro de la sociedad.

La familia para Salvador Minuchin “constituye la unidad social que enfrenta una serie de tareas de desarrollo” (Minuchin, Familias y Terapia Familiar, 1982, pág. 39); dicho desarrollo pasa por una serie de etapas evolutivas en la estructuración del sistema familiar por tanto para hablar de estructura es importante tener en cuenta todas las etapas por las que una familia atraviesa empezando por la conformación de la pareja.

En lo que concierne a la relación individuo, familia y trabajo; en nuestra localidad se han realizado pocas indagaciones y aportes que den cuenta respecto al tema planteado es así como Gerardo Vega C. menciona:

Cuando hablamos de familia y trabajo parece que el trabajo fuera lo esencial. Sin embargo estudios demuestran que un ser humano que carece de contención familiar no logra un buen desempeño en lo laboral. Esta es una lectura real pero peligrosa. Hay un tema mucho más fundamental. La familia debe ser un tema importante no sólo por sus consecuencias en el mundo del trabajo. Debe ser un tema importante por sí mismo. Cuando se rompe el orden natural de las cosas se hace crisis. Hoy la crisis que se desarrolla al interior de la empresa nos ha llevado a pensar en la persona (Vega, 2006, págs. 180,181).

Desde un enfoque sistémico existe una constante interacción entre la familia y el contexto es decir existe un vínculo entre familia y espacio laboral de tal forma lo que sucede en la familia tiene una afectación en el lugar de trabajo. La conceptualización que Bronfenbrenner (1979) hace sobre el desarrollo humano y los diversos niveles ecológicos que le envuelven, facilitan un marco teórico para el desarrollo de este trabajo, ya que el autor menciona

Un microsistema: la suma de espacios (marcos) en donde la persona o el grupo interactúan cara a cara con otras personas o grupos; y un mesosistema es la red de microsistemas que en progresión geométrica, van creando la interrelación. Tanto el microsistema como el mesosistema tienen una estructura y una dinámica similar. La estructura incluye actividades, estructuras interpersonales y roles. La dinámica incorpora reglas que guían el desarrollo. (Vargas E. , 2006).

Por lo tanto se emprende en un proceso de acompañamiento a las familias de los cinco colaboradores que presentan bajo rendimiento laboral y un proceso de observación de los colaboradores en el ámbito laboral para evidenciar si se dan los cambios.

## **2.2 Caracterización de los beneficiarios**

Las familias de los colaboradores que participaron en este proceso residen en la ciudad de Quito, en los barrios de Chiriacu medio, Quito sur, la Magdalena, el Pintado y la Libertad; los colaboradores que se mencionan en este proceso son mujeres y hombres en un rango de edad entre 20 y 50 años; las cinco familias son de nivel socio-económico tipo C- (Censo I. I., 2011) .

Los colaboradores son oriundos de ciudades como Quito, Riobamba, La Concordia y Machala (Montenegro N. , Registro de la Sesión 1, 2017).

El 80% tiene un nivel de instrucción primaria y solo el 20% una instrucción secundaria. La mayor parte de las familias están casadas, solo una divorciada y una vive en unión libre (Montenegro N. , Genograma realizado en la primera sesión, 2017).

Dos de las familias tienen hijos adolescentes, las otras dos tienen hijos en edad escolar y una familia tiene una hija pequeña.

Los beneficiarios de este proyecto fueron las cinco familias de los colaboradores de la empresa Grupo San Francisco con los que se realizó el acompañamiento en los meses de abril y mayo.

Otro beneficiario de este proceso es la empresa Grupo San Francisco ubicado en las calles Rocafuerte entre Cuenca e Imbabura en el sector centro de la ciudad de Quito, es una empresa familiar que por más de 20 años ha servido a la comunidad de dicho sector.

En sus inicios por el año 1967 empezó con su primer local en la calle Cuenca en el centro de la ciudad con venta de fundas plásticas y desechables es así que poco a poco en base a su trabajo y sacrificio ha ido creciendo su empresa hasta llegar a tener su matriz propia Plásticos San Francisco en la calle Rocafuerte con venta de juguetes y artículos de temporada y abriendo dos locales más Súper Bodega del Plástico en la cual se comercializa fundas plásticas-desechables y Súper Hogar San Francisco con venta de cristalería-línea hogar y sus bodegas en la ciudadela Atahualpa; lo que la ha llevado a conformar estas empresas en lo que hoy conocemos como Grupo San Francisco. (Bejarano B. , 2017).

En sus inicios los representantes de dicha empresa trabajaban con un número reducido de colaboradores sin embargo al ver la gran demanda de sus productos y de sus clientes fueron incrementando el número de colaboradores que han permanecido en la empresa por más colaboradores que llevan trabajando dentro de la empresa ya más de cinco años

y otros trabajadores que lo hacen solo de manera eventual por temporada. En su nómina actual cuenta con más de veinte colaboradores que trabajan en distintas áreas y desempeñan diferentes funciones (Andrade, Registro de nómina de colaboradores de la empresa Grupo San Francisco, 2017).

### **2.3 Interpretación**

En esta parte se hará una lectura del proceso ejecutado con las familias los mismos que ha sido retomado para la sistematización de la experiencia.

El proyecto surge de la constatación de la existencia de un 20% de colaboradores que están en situación vulnerable dado el nivel del ausentismos, atrasos, quejas de clientes, amonestaciones verbales y escritas que presentaban en la empresa y que ponían en riesgo la permanencia en su puesto de trabajo; entonces un proceso de acompañamiento evitaría los despidos de estos colaboradores.

Se acordó con la empresa (Bejarano S. B., 2017) realizar entonces un proceso de acompañamiento para dichos colaboradores y no sean despedidos de sus puestos de trabajo para continuar con el proceso.

Una vez establecida la autorización con la empresa se efectuó el consentimiento informado con el colaborador y a continuación se realizó el primer contacto en donde se elaboró un genograma en donde se observa la composición de la familia y se pudo identificar la estructura de las mismas, según lo que plantea Minuchin (2004) tenemos familias con soporte, cuando un hijo mayor asume el rol y las funciones parentales; las

familias psicósomáticas, es cuando un miembro de la familia está enfermo y el sistema funciona correctamente con el problema psicósomático; en la familia acordeón las funciones parentales la asume un solo cónyuge cuando este se ausenta y la familia extensa es la que viven varias generaciones en estrecha relación.

En la siguiente sesión se exploró la estructura y las relaciones existentes en la familia simultáneamente se realizó un registro en el ámbito laboral que consiste en una ficha de observación en la empresa en la cual se apuntaban el antes y el después en lo que respecta al desempeño del trabajador en la empresa.

En las sucesivas sesiones se programó un acompañamiento para abordar la familia y su contexto, se realizó el ecomapa en el cual se pudo observar las relaciones que tiene la familia con el contexto como lo propuso Ann Harman (1978) citado por Suárez:

El Ecomapa representa un panorama de la familia y su situación gráfica, conexiones importantes que nutren las relaciones, la carga conflictiva entre la familia y su mundo, muestra el flujo de los recursos, las pérdidas y privaciones. El procedimiento de dibujar el mapa, destaca la naturaleza de las interfaces y puntos de conflicto que se deben mediar, los puentes que hay que construir y los recursos que se deben buscar y modificar (Suárez, 2015, pág. 72).

La tercera sesión de acompañamiento se hizo en base a la historia familiar de cada una de las cinco familias en la cual se pudo identificar actores relevantes, creencias y crisis.

En una situación de crisis [del griego krisis, momento decisivo], se ve perturbada la adaptación (adaptabilidad) interna y externa de un individuo o un sistema. Cuando los mecanismos adaptativos previamente eficientes no bastan para mantener la estabilidad o el equilibrio, es necesario aplicar nuevas técnicas y realizar la correspondiente reestructuración interna (F.B. Simon, 1993, pág. 94).

Dichas crisis encontradas en estas familias estaban vinculadas a eventos como: divorcio, violencia física y psicológica, pérdidas, crisis del ciclo vital y adicciones.

En las sesiones de acompañamiento se exteriorizó el malestar generado por las crisis que cada familia atravesaba y para finalizar, se realizó la sesión de cierre y evaluación del proceso en cual se dio por terminado el mismo.

En el ámbito laboral se llevó un registro después de cada sesión de acompañamiento en base a los cambios generados en el ámbito laboral teniendo una lectura de los directivos, compañeros y jefes de la empresa en la que trabajan, para de esta manera contrastar la relación que existe entre trabajo y familia, contemplando como base el desempeño laboral de cada uno de los participantes en el proceso de acompañamiento.

Luego del proceso realizado en base a los registros obtenidos se evidencia que la familias lograron una reestructuración en su sistema y en la empresa el colaborador mejoró su desempeño laboral, esto se observa en la disminución de todos los parámetros

que se han descrito como un deficiente desempeño laboral como son los atrasos, ausentismo, llamadas de atención escritas y verbales.

Al finalizar el proceso se hizo una socialización con la empresa en lo que respecta a la relación que existe entre familia y trabajo y se pudo generar una concientización sobre estos dos ámbitos para tomarlos en cuenta de manera articulado y no como dos aspectos independientes como menciona Figueroa y Moyano citando Goldsmith (1989) y a Lamber (1990):

Trabajo y familia se constituyen en las dos esferas fundamentales que sirven de "nicho ecológico" básico donde actúa el ser humano, reconocidos como mutuamente interdependientes y que no pueden ser estudiados ni comprendidos de manera independiente. Clásicamente, esta interdependencia se ha asumido en base a distintas teorías orientadas, principalmente, solo al plano emocional (por ejemplo, satisfacción o frustración) sin brindar un enfoque integral y complejo que dé cuenta de las relaciones espaciales, temporales, sociales y conductuales presentes entre trabajo y familia (Andrés Jiménez, 2008, págs. 116,133).

A continuación se señalan los cambios que se evidencian en las familias en cuanto a los acompañamientos a través de la narrativa de cada uno de ellos.

En la familia E se evidencia los cambios de roles, los límites claros y una mejor relación en el subsistema fraterno. En la familia H los límites son claros existiendo coaliciones y



alianzas. En la familia A se evidencia límites claros, mejor relación en el subsistema conyugal y parental y efectúan una reflexión sobre el ciclo vital. En la familia P se evidencia mejor relación en el subsistema conyugal y parental. En la familia L se ha podido evidenciar que siguen existiendo conflictos en el sistema conyugal, existe una alianza madre-hijos y existen límites difusos.

En lo que respecta a los cambios en el ámbito laboral se han evidenciados los siguientes:

El colaborador E ha presentado una disminución del ausentismo, de llamadas de atención y de atrasos, existe una mejor relación con los compañeros.

El colaborador H presenta una disminución en los atrasos, llamadas de atención y amonestaciones escritas; se evidencia una mejor relación con sus compañeros.

El colaborador A se evidencia una disminución en llamados de atención, atrasos, amonestaciones escritas, y quejas de clientes.

El colaborador P se evidencia disminución en los atrasos y una mejor relación con sus compañeros.

El colaborador L se evidencia que se mantiene las quejas de los clientes y jefes, los llamados de atención siguen y no existe una buena relación con sus compañeros.

Los datos recopilados de la estructura de estas familias (colaboradores, 2017), en la que sus miembros manifestaron tener dificultades en las relaciones con su pareja, con sus hijas/os, violencia intrafamiliar, dificultades económicas; dichos datos están vinculados

a las marcadas desavenencias que tienen los colaboradores en la empresa como son las amonestaciones escritas, llamados de atención, los constantes atrasos, quejas de los clientes, y ausentismo (Amboya, 2017).

## **2.4 Principales logros del aprendizaje**

Las lecciones aprendidas en este proceso fue en base a la relación que existe entre la familia y el trabajo, ya que muchas veces se mira solo a la persona en el su ambiente laboral más no desde el ámbito familiar. El trabajar desde estos dos contextos el familiar y el laboral me permitieron observar que existe una mutua interacción entre ambos espacios.

Con el proyecto aprendí primero a manejar el genograma, el ecomapa que no conocía. De la misma manera pude poner en práctica lo aprendido en las aulas en relación al enfoque sistémico que me sirvió durante toda esta experiencia.

El abordaje desde la teoría sistémica es una propuesta que nos permite ver el aquí y ahora y trabajar con todo el sistema familiar hacia una reestructuración de todos los miembros de los subsistemas además nos brinda concepciones estructurales como las planteadas por Minuchin (1982) como son los subsistemas, límites, reglas, mitos, roles y tipos de familias.

Dentro de la experiencia de acompañamiento se observaron cambios relativos en la línea de reestructuración familiar, esto hizo que cada familia haga una reflexión acerca de su propia realidad y el impacto que tiene en el ámbito familiar.

Con respecto a dicha reestructuración que se evidencia podemos mencionar a Salvador Minuchin (1982) que señala: “cuando se transforma la estructura del grupo familiar, se modifican consecuentemente las posiciones de los miembros en ese grupo. Como resultado de ello, se modifican las experiencias de cada individuo” (Minuchin, Familias y Terapia Familiar, 1982, pág. 20). Se puede indicar que este proceso de acompañamiento a dichas familias tiene connotación sistémica en la cual podemos manifestar que lo que ocurre en el sistema afecta a todos los integrantes del mismo.

De igual manera fue positivo de parte de la empresa que me permitió realizar este proceso con los colaboradores pues se evidencio que un 4% disminuyo el porcentaje de atrasos, ausentismo, amonestaciones escritas y quejas de los clientes ya que en este proceso se logró que los trabajadores tengan un mejor desempeño y así se evitó el despido.

El proyecto de intervención en el que se realizó cinco acompañamientos a los colaboradores de la empresa Grupo San Francisco en el período de abril y mayo generó como producto final la reestructuración del sistema familiar en cuatro familias y como consecuencia de ello se manifiesta que los trabajadores que pertenecen a dichas familias que estuvieron en este proceso mejoraron su desempeño laboral el mismo que se evidencia en una disminución en lo que respecta a los amonestaciones escritas, atrasos, disminución de ausentismo, quejas de clientes. (Ver tabla 1)

La empresa con respecto al ámbito familiar permitió visualizar nuevas estrategias de trabajo con el colaborador y de esta manera se empezó a ver la importancia del contexto.

Dentro de esta experiencia no se logró con una familia la reestructuración en el sistema ya que existió una renuente resistencia en el transcurso de las sesiones por parte del subsistema conyugal porque hay una negación a la crisis que está atravesando la familia, pero al finalizar el proceso se logró que la familia vea la crisis y se evidenció problemas que ameritaban una intervención a largo plazo y la remisión a otro especialista en terapia familiar.

Los objetivos específicos se lograron realizar puesto que los acompañamientos familiares se realizaron en su totalidad y se logró una reestructuración en el sistema familiar también se pudo afirmar un mejor rendimiento laboral y motivar a los trabajadores para continuar de esta manera.

El objetivo general que se basa en comprender la interacción entre la estructura y dinámica familiar y como incide en el ámbito laboral de cinco colaboradores se apoyó en el transcurso de todas las sesiones y al finalizar esta experiencia se evidencio dicho planteamiento y esto fue la consecuencia de todo el proceso emprendido.

En lo que concierne a momentos de riesgo se puede señalar que existieron en el momento de las visitas domiciliarias porque los barrios donde habitan estas familias son

lejanos y peligrosos por la delincuencia que existe en dichos sectores sin embargo había que tener mucha precaución en el tema de las horas de las visitas.

Otro momento de riesgo fue en una de las familias que mostró resistencia en el transcurso del acompañamiento por negación, temor y juzgamiento social pero al finalizar aceptó su malestar; sin embargo no se logró el objetivo en dicha familia.

Otro momento de riesgo que se identificó fue con respecto a los colaboradores de la empresa Grupo San Francisco que pusieron la renuncia voluntariamente y que habrían sido tomados en cuenta para este proceso.

Un elemento innovador es el acompañamiento a las familias a partir de las visitas domiciliarias como mecanismo para elevar el rendimiento en el contexto laboral.

Dentro de este contexto la participación tanto de jefes, directivos y compañeros de la empresa los cuales fueron un aporte importante en el desarrollo de este proceso porque tuvieron un involucramiento en el cambio; que no solo fue de la familia sino también de la empresa.

En la empresa se amplía la visión de ver al trabajador como una entidad individual y ésta genera un avance a partir de este proceso para tomar en cuenta a la empresa y a la familia a nivel global.

Existe también un impacto a nivel de salud mental ya que muchas personal por su cotineaneidad no han hecho ningún proceso en el cual les ayude a fortalecer y reestructurar su sistema familiar posibilitando que todo su contexto tenga resultados positivos.

A nivel de la empresa se pudo evidenciar que los dirigentes están satisfechos con los logros alcanzados con los colaboradores en lo que se refiere a su desempeño laboral como menciona Drago (2001); Glass & Estes, (1997);Swody & Powell, (2007) “que cuando las corporaciones alivian la tensión entre el trabajo y la familia, aumenta la productividad del trabajador” (José María Biedma Ferrer, 2008).

## **Conclusiones**

En este proceso se reconoce el vínculo estrecho entre familia y trabajo, ya que los procesos que se viven en la familia afectan al desempeño laboral de los cinco colaboradores y de igual forma las dinámicas laborales inciden en el sistema familiar.

La familia es un elemento motivador para el colaborador en el ámbito laboral, en función de ella establece metas en el ámbito laboral y se compromete o no con el mismo. Para el colaborador estos dos contextos están interconectados con su rendimiento laboral.

La familia genera apoyo o mantiene resistencias, que facilitan u obstaculizan cambios y esto se refleja en el desempeño laboral del colaborador.

El propiciar procesos de acompañamiento genera un compromiso desde el colaborador hacia la empresa, pues se enfatiza en el capital humano y de esta manera se muestra interés en el individuo y en su familia, como un reconocimiento a su condición humana, que eleva el compromiso psicológico del colaborador.

Existen situaciones en la familia que necesitan procesos de acompañamiento a largo plazo y remisión a instancias especializadas.

Analizar el desempeño laboral de un colaborador implica la revisión analítica de la interacción entre individuo empresa y familia.

Dar prioridad al trabajo en desmedro del sistema familiar tiene repercusiones en el desempeño laboral y en los procesos de socialización del individuo y la familia a largo plazo.

Las familias participantes en el proceso mejoran sus formas de relación, especialmente en lo que respecta a sus relaciones conyugales y el ejercicio de sus roles parentales al lograr comprender el ciclo vital individual, de pareja y de familia de manera articulada.

El acompañamiento es una estrategia para el manejo y procesamiento de crisis por las que atravesaban las familias participantes, una forma de intervención en crisis alternativa.



### **Recomendaciones**

Se considera necesario fortalecer la articulación empresa-familia-individuo; para esto se recomienda fomentar políticas internas en la empresa que involucren a los colaboradores, así como también a sus familias.

Se identificó que existe una relación entre familia y empresa, por lo tanto es importante que la familia sea visibilizada en el ámbito empresarial y que sus colaboradores sean motivados a continuar con procesos que les ayuden a mejorar su estructura y dinámica familiar y con respecto al ámbito laboral tendrán un mejor desempeño, pues se considera que el capital humano es esencial para el desarrollo de una empresa.

## Referencias

- Alfaro, X. (2017). *El empleo*. Recuperado el 15 de Mayo de 2017, de ¿Cómo equilibrar la familia y el trabajo?: [http://www.empleo.com/costarica/mundo\\_empresarial](http://www.empleo.com/costarica/mundo_empresarial)
- Amboya, S. A. (10 de Abril de 2017). Faltas cometidas por los trabajadores. (N. Montenegro, Entrevistador)
- Andrade, A. (2017). *Registro de nómina de colaboradores de la empresa Grupo San Francisco*. Quito.
- Andrade, A. (2017). *Registros de la empresa Grupo San Francisco*. Quito.
- Andrés Jiménez Figueroa, E. M. (2008). "Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida". *Universum Vol 1*, 23.
- Andrés Jiménez, E. M. (2008). *El trabajo y la Familia*. Recuperado el 15 de Mayo de 2017, de Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia para mejorar la calidad de vida: <http://www.scielo.cl/scielo>.
- Bejarano, B. (24 de Marzo de 2017). Reseña Historica de la empresa. (N. Montenegro, Entrevistador)
- Bejarano, S. B. (12 de abril de 2017). Propuesta del proyecto a realizarse . (N. Montenegro, Entrevistador)
- Borja, N. A. (28 de Enero de 2013). *Que es la dinámica familiar según Minuchin*. Recuperado el 18 de Junio de 2017, de Teis dinámica familiar oficial.pdf- Repositorio universidad: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6493/2/TESIS%20DINAMICA%20FAMILIAR%20OFICIAL.pdf>
- Br. Nieves, J.-B.-B. R. (Cabimas de Noviembre de 2013). *Concepto de Desempeño laboral* . Recuperado el 15 de Mayo de 2017, de El desempeño Laboral del personal Adscrito al Centro de Estudios Administrativos y Políticas: <https://es.scribd.com/doc/172846241/Concepto-de-desempeno-laboral>
- Censo, I. I. (2011). *Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico* . Recuperado el 20 de Mayo de 2017, de Instituto Nacinal de Estadísticas y Censo : <http://www.ecuadorencifras.gob.ec>
- Censo, I. N. (Diciembre de 2011). *Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico NSE 2011*. Recuperado el 19 de Mayo de 2017, de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec>
- colaboradores, F. d. (17 de Abril de 2017). Historia Familiar. (N. Montenegro, Entrevistador)
- F.B. Simon, H. S. (1993). *Vocabulario de Terapia Familiar*. Barcelona: Gedisa S.A.
- F.B.Simon, H. y. (1993). *Vocabulario de Terapia Familiar*. Barcelona: Gedisa S.A.

- Filosofía, D. S. (1965). *Cambio*. Recuperado el 19 de Mayo de 2017, de [www.filosofia.org/enc/ros/cambio.htm](http://www.filosofia.org/enc/ros/cambio.htm)
- Fisch, P. W.-J. (1992). *Cambio*. Barcelona: Herder.
- Francisco, G. S. (2013). *Reglamento Interno Grupo San Francisco*. Quito.
- José María Biedma Ferrer, J. A. (2008). *Familia y desempeño Laboral*. Recuperado el 15 de Mayo de 2017, de "Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida". Revista Universum N°23 Vol1,2008: [www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718)
- Minuchin, S. (1982). *Familias y terapia familiar*. Buenos Aires : Gedisa S.A. .
- Minuchin, S. (1982). *Familias y terapia familiar*. Buenos Aires: Gedisa S.A.
- Minuchin, S. (1982). *Familias y Terapia Familiar*. Buenos Aires, Argentina: Celtia S.A.C.I.F. de M. y R.
- Minuchin, S. (1982). *Familias y Terapia Familiar*. Buenos Aires: Gedisa S.A.
- Montenegro. (2017). *Diagóstico de los Colaboradores de la empresa Grupo San Francisco*. Quito.
- Montenegro, N. (2017). *Genograma realizado en la primera sesión*. Quito.
- Montenegro, N. (2017). *Registro de la Sesión 1*. Quito.
- Morejón, D. J. (2004). *Texto de Estudio - Intervención en Crisis*. Quito: Maestría en Intervención, Asesoría y Terapia Familiar Sistémica.
- Pedraza, E. A.-C. (Maracaibo de Septiembre de 2010). *Revista de Ciencias Sociales v.16 n.3*. Recuperado el 15 de Mayo de 2017, de Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia: <http://www.scielo.org.ve/>
- Rodríguez, M. T. (Julio de 2013/2014). *LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Job performance - Repositorio ...* Recuperado el 17 de Junio de 2017, de La evaluación del desempeño: <https://riull.ull.es>
- Rosario Quecedo Lecanda, C. C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, 5-39. Recuperado el 11 de Junio de 2017, de Revista de Psicodidáctica: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402>
- Salvado Minuchin, C. F. (2004). *Técnicas de Terapia Familiar*. Argentina: Paidós SAICF .
- Suárez, M. A. (Junio de 2015). (PDF) *Aplicación del ecomapa como herramienta para identificar recursos extrafamiliares*. Recuperado el 18 de Junio de 2017, de Artículos de revisión: [www.scielo.org.bo/pdf/rmcmlp/v21n1/v21n1\\_a10.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rmcmlp/v21n1/v21n1_a10.pdf)

- Suarez., L. A. (13 de Marzo de 2017). *Maedicos Famiiares.com*. Recuperado el 15 de Mayo de 2017, de Aprende a hacer un Ecomapa Familiar:  
<http://www.medicosfamiliares.com>
- Vargas, E. (19 de Septiembre de 2006). *Estructura y Dinámica Familiar*. Quito.
- Vargas, M. E. (19 de Septiembre de 2006). *Estructura y Dinámica Familiar*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Vega, G. (18 de Septiembre de 2006). "*Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional*". Recuperado el 15 de Abril de 2017, de Famiila y empresa: <http://www.books.google.com>

**Anexos:**

Ilustración 1 Trabajadores Escogidos

TOTAL TRABAJADORES	20
TRABAJADORES REINCIDENTES	5

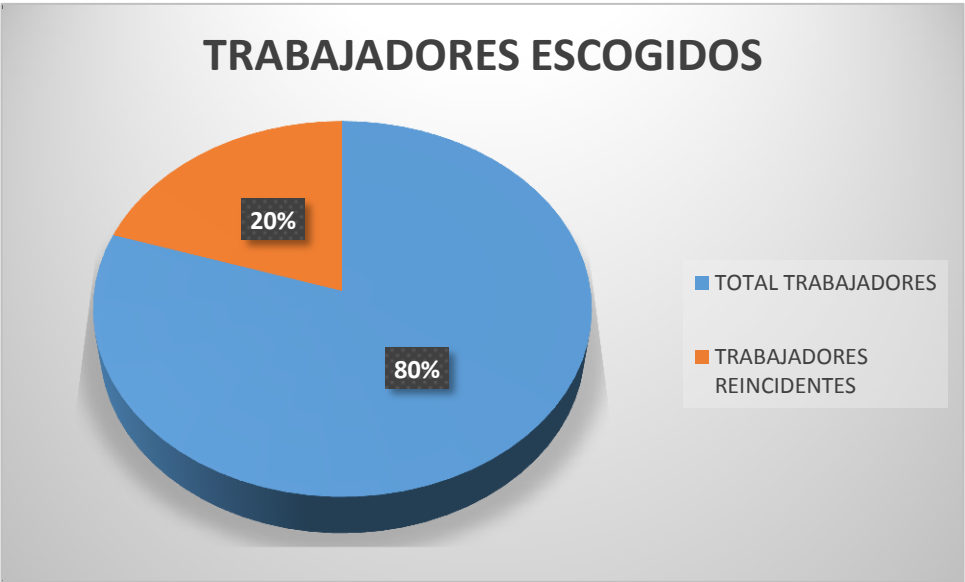


Ilustración 2 Tipo de faltas cometidas

TIPO DE SANCIÓN	# VECES
Amonestaciones escritas	8
Llamadas de atención	19
Atrasos	30
Ausentismo	4
Quejas de clientes	7
TOTAL	68

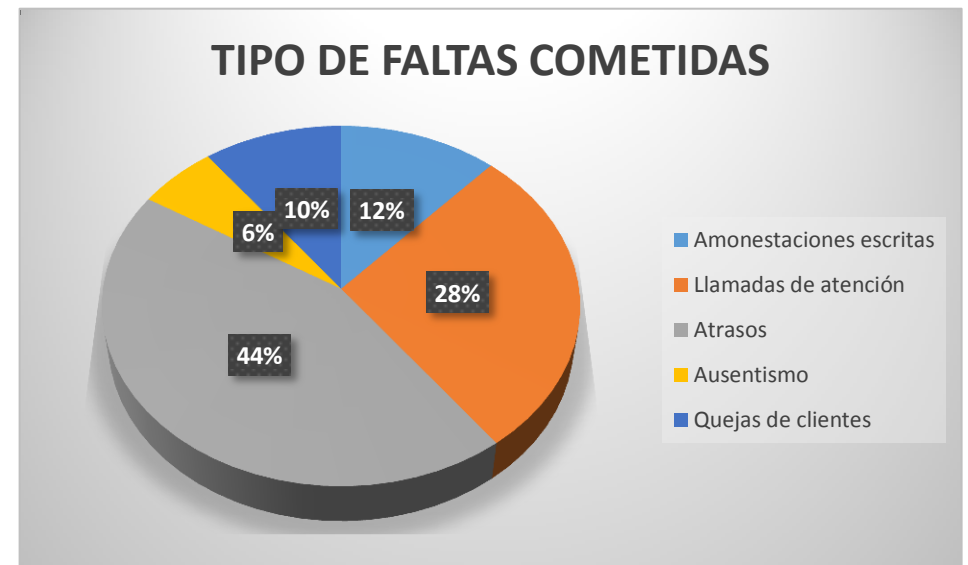


Ilustración 3 Trabajadores más sancionados

TRABAJADORES MÁS SANCIONADOS	# VECES
L	12
E	8
H	6
A	6
P	4
TOTAL	36

